

ייעוץ משפטי

זהירות מלכודות



עו"ד חיים קנת
יועץ משפטי
איפ"א ישראל

מלכודת יחידות הנופש

בהמשך למאמר בביטאון הקודם העוסק בזכויותינו לביטול עסקת מכר של מוצר או שירות נבחן עתה את זכויותינו מול "מלכודת יחידות הנופש", ביטול קניה שנערכה באינטרנט ובאמצעות כרטיסי אשראי, אחריות ושירות לאחר מכירה, הסוד שלא רוצים שתדעו על איחורים בהגעת טכנאי, ביטול מכר ופיצויים.

חוק הגנת הצרכן, מגן על הצרכן, הקונה, גם בעניין רכישה של יחידות נופש ומגביל את המוכר יחידת נופש בעריכת סכם בכתב ובמסירת טופס חתום בידי, שבו כלולים כל הפרטים ואשר יימסר בנפרד מהחוזה, והצרכן יאשר בחתימת ידו את קבלתו; בטופס הגילוי על המוכר לפרט במדויק, את כל המידע שלהלן: פרטי העוסק, שמו המלא, מספר זהותו ומענו המלא בארץ ובחוץ לארץ. היה העוסק תאגיד - גם את סוג התאגיד, מספרו ומקום רישומו. אם העוסק אינו הבעלים של הזכויות באתר יחידות הנופש- פרטי בעל הזכויות, הגדרת מעמד העוסק ביחס לאתר יחידות הנופש והקשר המשפטי בינו לבין הבעלים של הזכויות באתר, תיאור מפורט של אתר יחידות הנופש ומיקומו, וכן של יחידת הנופש הנמכרת, מהות הזכות הנמכרת בעסקה ותקופת תוקפה, אם בניית אתר יחידות הנופש טרם הושלמה- שלב הבניה שבו מצוי האתר, המועד המשוער לסיום הבניה והמועד שבו מתחייב העוסק, שניתן יהיה לממש לראשונה את הזכויות באתר יחידות הנופש, התחייב העוסק ליתן לצרכן בטוחות להבטחת תשלומיו או זכויותיו על פי החוזה- פרטי הבטחות, פירוט השירותים הכלולים בזכויות ביחידת הנופש, פירוט השטחים המשותפים באתר יחידות הנופש, שבהם תהיה לצרכן זכות שימוש, ותנאי השימוש בהם; מחיר יחידת הנופש, לרבות כל תשלום נוסף שהצרכן יידרש לשלם כדי לרכוש את הזכויות בעסקה; הסכומים שהצרכן יידרש לשלם כחלקו בניהול ובתחזוקת יחידת הנופש ואתר יחידות הנופש, לרבות שיטת חישוב הסכומים ומועדי תשלומם; זכותו של הצרכן לשימוש בזכויות דומות באתר יחידות נופש אחרים, אם קיימות, התשלומים הנדרשים בשל כך, דרכי קביעתם ומועדי תשלומם; הגבלות בזכותו של הצרכן להשתמש, להעביר או לסחור בזכויותיו על פי החוזה, אם קיימות; פרטים בדבר זכותו של הצרכן לבטל את העסקה, פרטים בדבר סמכות בית משפט בישראל או מחוץ לישראל.

בעסקה של רכישת יחידת נופש רשאי הקונה לבטל את החוזה בתוך ארבעה- עשר ימים מיום חתימת החוזה על ידי שני הצדדים, או מהיום שבו אישר הקונה את קבלת טופס הגילוי, לפי המאוחר מביניהם; הביטול ייעשה בדרך של מתן הודעה בכתב למוכר. לבית המשפט המוסמך בישראל תהיה הסמכות לדון בכל תובענה הקשורה בעסקה לפי סעיף זה; ואולם לגבי יחידת נופש הנמצאת מחוץ לישראל, רשאי הקונה להגיש תובענה בבית משפט במדינה שבה נמצאת אותה יחידה. "אתר יחידות נופש"- בנין או מיזם, בין בארץ ובין בחוץ לארץ, שבו מתנהל, או אמור להתנהל, הסדר של יחידות נופש; "יחידת נופש"- זכות, בין קניינית ובין שלא קניינית, המקנה לבעלה זכות שימוש לסירוגין, בחדר או במקום מגורים אחר, בארץ או בחוץ לארץ, במשך שלוש שנים לפחות, לתקופה של יומיים או יותר במהלך כל שנה.

ביטול קניה באינטרנט ובאמצעות כרטיסי אשראי

כאשר הקונה מתחייב לשלם בעד עסקה באמצעות כרטיס אשראי, לא יחייב מנפיק הכרטיס את הלקוח בסכום החיוב, כולו או חלקו, לפני שחלפו

30 ימים לפחות מהמועד שבו הופקד בידי מוסמך המעיד על העסקה בין הלקוח לבין הספק; הודיע הלקוח למנפיק, בתוך 30 הימים האמורים, כי העסקה בוטלה, לא יחייבו המנפיק בסכום כלשהו בשל אותה עסקה.

"עסקת מכר מרחוק"- הינה התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה. **"שיווק מרחוק"**- הינו פניה של מוכר באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעי כיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים. כאשר עסקין בשיווק מרחוק, חייב המוכר לגלות לקונה פרטים אלה לפחות: השם, מספר זהות והכתובת של העוסק בארץ ובחוץ לארץ, התכונות העיקריות של הנכס או של השירות, מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום האפשריים, מועד ודרך הספקת הנכס או השירות, התקופה שבה ההצעה תהיה בתוקף, פרטים בדבר אחריות לנכס, פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את החוזה.

על העוסק לספק לצרכן בכתב, בעברית או בשפה שבה נעשתה הפניה לשיווק, לא יאוחר ממועד הספקת הנכס או השירות, מסמך הכולל פרטים הנ"ל וכן מחיר הנכס או השירות ותנאי התשלום החלים על העסקה, האופן שבו יכול הקונה לממש את זכותו לבטל את העסקה, שם היצרן וארץ ייצור הנכס; מידע בדבר האחריות לנכס או לשירות; תנאים נוספים החלים על העסקה. "מחיר הנכס" הינו מחירו הכולל של הנכס או של השירות, לרבות דמי ההובלה וכן כל תוספת או הוצאה אחרות שיחולו על הקונה;

בעסקת מכר מרחוק רשאי הקונה לבטל בכתב את העסקה **בנכס**- מיום עשיית העסקה ועד ארבעה עשר ימים מיום קבלת הנכס או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים לעיל, לפי המאוחר מביניהם; **בשירות**- בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה, ובלבד שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן. הוראות אלו לא יחולו על עסקת מכר מרחוק של טובין פסידים; שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, אם המועד שנקבע למתן השירות חל בתוך שבועה ימים, שאינם ימי מנוחה, מועד עשיית העסקה; מידע כהגדרתו בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995 טובין שיוצרו במיוחד בעבור הקונה לפי הזמנתו, טובין הניתנים להקלטה, לשעתוק או לשכפול, שהצרכן פתח את אריזתם המקורית. הודעת הביטול של עסקאות כני"ל יכולות להיעשות גם באמצעות פקסימיליה או תקשורת אלקטרונית. כאשר מבטל הקונה את העסקה עקב פגם בנכס נושא החוזה או העסקה, או עקב אי התאמה בין הנכס או בין השירות, לבין הפרטים שנמסרו לו על המוכר להחזיר לצרכן בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את



אחריות ושירות לאחר מכירה, הסוד שלא רוצים שתדעו על איחורים בהגעת טכנאי

אחריות לטובין ולשירותים - יצרן יבואן, סיטונאי או קמעונאי של טובין או שירותים, חייב לתת שירות לצרכן לאחר מכירה, של תיקון ליקויים ופגמים והחלפת טובין, בשלמותם או בחלקם, בלי תשלום, במשך תקופה שיקבע, במידת הצורך במענו של הצרכן וכן מתן תעודות אחריות. נדרש ביקור טכנאי במענו של צרכן, בתקופת אחריות, יתאם מי שמחויב לתת שירות את המועד ואת שעת הביקור עם הקונה. זמן ההמתנה לטכנאי לא יעלה על שעתיים מעבר לשעה שתואמה, אולם נותן השירות רשאי להציע לצרכן להמתין לקריאה טלפונית כתחליף לתיאום האמור, ובלבד שזמן ההמתנה של הצרכן במענו לא יעלה על שעתיים והובהר לצרכן שהוא רשאי לסרב להצעה אם אין בה כדי להקל עליו. נותן השירות רשאי להודיע לצרכן, לא יאוחר משעה 20:00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם, על דחיית ביקור טכנאי, ולתאם עמו מועד ושעה חדשים לביקור, ובלבד שאין בדחייה כאמור כדי לדחות את מתן השירות מעבר לפרק הזמן שנקבע לכך לפי דין. הפר נותן השירות את הוראות הנייל יהיה הקונה זכאי, בשל אותה הפרה, לפיצוי ללא הוכחת נזק, כמפורט להלן: תואם מועד לביקור טכנאי וחלפו שעתיים מעבר לזמן ההמתנה האמור - פיצוי בסכום של 300 ₪. חלפו שלוש שעות מעבר לזמן ההמתנה האמור - פיצוי בסכום של 600 ₪. פעל נותן השירות בניגוד להוראות לעניין הקריאה הטלפונית - פיצוי בסכום של 300 ₪. נותן השירות רשאי להציע לצרכן פיצוי בשווה כסף, בטובין או בשירותים, ובלבד שהודיע לצרכן כי הוא רשאי לבחור בין הפיצוי הכספי לבין הפיצוי המוצע והצרכן נתן את הסכמתו לכך;

נבע האיחור מנסיבות שנותן השירות לא ידע עליהן בעת קביעת המועד ושעת הביקור של טכנאי ולא היה עליו לדעת עליהן, או שלא ראה ולא היה לראותן מראש, ולא יכול היה למנען, לא יהיה הצרכן זכאי לפיצוי.

ביטול מכר

נמכר נכס והוברר כי נעשה לגבינו מעשה או מחדל שיש בו משום הטעיה או ניצול מצוקה כאמור בחוק זה, והם מהותיים בנסיבות העניין, ובהטעיה - אף אם לא המוכר היה המטעה, רשאי הצרכן, תוך שבועיים מיום עשיית העסקה או מיום מסירת הממכר, לפי המאוחר, לבטל את המכר בהודעה בכתב למוכר; בית המשפט רשאי, מטעמים מיוחדים, לבטל את המכר גם אחרי התקופה האמורה. במידה ובוטל המכר, יחזיר המוכר לקונה, תוך שבעה ימים מיום שקיבל הודעה על הביטול, את התמורה שקיבל, והקונה יחזיר את הנכס, עשה הקונה בינתיים שימוש בנכס, אשר הפחית באופן ניכר מערכו או גרם לו נזק, רשאי המוכר לנכות מן התמורה המוחזרת את הסכום שבו פחת שווי הנכס לעומת שווי בעת המכירה.

פיצויים

דין מעשה או מחדל בפעולות המפורטות לעיל הינן כדיון עוולה לפי פקודת הנימיקין [נוסח חדש], אשר מקנות לצרכן את הזכות לסעדים בשל עוולה, וכן לעוסק שנפגע, במהלך עסקו, מהטעיה. הוברר לבית המשפט שמעשה או מחדל של הנתבע גרם או עלול לגרום תקלה לציבור או לחלק ממנו והתובע הסתייע בהגשת התובענה בארגון צרכנים, רשאי בית המשפט לפסוק, בנוסף לתרופה שנפסקה לתובע, כי ישולם פיצוי לאותו ארגון צרכנים בשיעור שלא יעלה על פי ארבעה מהמק שנגרם לתובע או מסכום של 14,750 ₪, על פי הגבוה. כפי שאנו רואים לעיל, ניתן לעמוד על שלנו ולבטל עסקאות ולדרוש את המגיע לנו, כל פעם שמוכרים לנו דבר השונה, הפגום ו/או אשר אינו מתאים לדרשותינו.

אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הקונה, יבטל את חיובו של הקונה בשל העסקה ולא יגבה ממנו דמי ביטול כלשהם. קיבל הקונה את הנכס, יעמידו לרשות המוכר במקום שבו נמסר לו הנכס ויודיע על כך לקונה, והוא הדין לגבי נכס כלשהו שקיבל הצרכן בעקבות עשיית העסקה או החוזה. כאשר מבטל קונה חוזה מטעמים אחרים על העוסק הקונה, בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול, את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידו, יבטל את חיובו בשל העסקה ולא יגבה ממנו כל סכום שהוא, זולת דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר הנכס נושא החוזה או העסקה, או 100 שקלים חדשים, לפי הנמוך מביניהם. קיבל הצרכן את הנכס נושא העסקה או החוזה, יחזירו לעוסק במקום עסקו, והוא הדין לגבי נכס כלשהו שקיבל הצרכן בעקבות עשיית העסקה או החוזה. למרות האמור לעיל יהיה המוכר זכאי לתבוע את נזקיו, בשל כך שערך הנכס פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו. "דמי ביטול" כוללים גם הוצאות או התחייבות בשל משלוח, אריזה או כל הוצאה או התחייבות אחרת שלטענת המוכר הוצאו על ידו או שהוא התחייב בהן בשל ההתקשרות בעסקה או בחוזה, או בשל ביטולה.

החזר כספי או זיכוי בשל החזרת טובין, בעסקה לרכישת טובין או שירותים, רשאי קונה לבטל את הסכם הרכישה בתוך תקופה שנקבעה בחוק. על הקונה להחזיר את הטובין לא פגומים ולא במצב שנעשה בהם שימוש.

כאשר קונה שהודיע ברבים או במקום העסק על מכירה מיוחדת, יבחר אילו טובין או שירותים כלולים בה ואילו טובין או שירותים אינם כלולים בה, את מחירם אצלו לפני המכירה ואת שיעור ההנחה או המחיר לאחר ההנחה וכן תנאי המכירה המיוחדת. הודיע עוסק על מכירה מיוחדת ורצה לשנות את הפרטים, יפרסם על כך הודעה באותה הדרך שבה פרסם את ההודעה הראשונה. מוכר שהודיע ברבים, למעט במקום העסק, על מכירה מיוחדת של טובין או שירותים, יכלול בפרסום את המספר המזערי של הפריטים המוצעים באותה מכירה מיוחדת, ואת המספר המזערי של הפריטים המוצעים בה בהנחה המרבית. הוראות סעיף קטן זה לא יחולו על טובין או שירותים שמחירים לצרכן, במכירה המיוחדת, אינו עולה על 50 ₪. מוכר שהודיע ברבים או במקום העסק על מכירה מיוחדת של טובין, יחזיק, בהתחשב במהותה ובהיקפה של ההודעה, מלאי סביר של הטובין הכלולים במכירה המיוחדת, זולת אם ציין העוסק בהודעתו אחרת. אצל מלאי הטובין שהוצעו במכירה מיוחדת, או שהשירותים, כולם או חלקם, אינם מוצעים עוד במכירה מיוחדת, לא ימשיך המוכר לפרסם ברבים או במקום העסק את ההודעה שפרסם על אותה מכירה; ואולם, אצל רק חלק מהפריטים שפרסם על אותה מכירה, ימשיך לפרסם את ההודעה שפרסם רק במקום העסק, ובלבד שיפרסם במקום העסק הודעה על הפריטים שאזלו.